



Ombudsman Pensioenen

# Jaarverslag 2017



# VOORWOORD

Voor u ligt het dertiende Jaarverslag van mijn werkzaamheden sinds de Ombudsman Pensioenen in opdracht van de pensioenkoepels (Pensioenfederatie en Verbond van Verzekeraars) per 1 april 1995 met zijn bemiddelingswerkzaamheden van start ging. Dit verslag zal mijn laatste zijn. In 2003 werd ik tot Ombudsman Pensioenen benoemd. Dit ambt heb ik tot mijn genoegen mogen uitoefenen tot de eerste januari van het jaar volgend op mijn 70ste verjaardag. Per 1 januari 2019 zal ik dus het stokje mogen doorgeven aan een later dit jaar door de Sociaal-Economische Raad (SER) te benoemen opvolger.

Dit voorjaar zijn de pensioenkoepels een onderzoek gestart naar de gevolgen van enkele ontwikkelingen in de pensioensector, waardoor de positie van de individuele deelnemer in relatie tot het fonds (collectief) in onbalans dreigt te geraken. Dit heeft ook gevolgen voor de rol en de taak van de Ombudsman Pensioenen. Een mogelijke oplossingsrichting die ik zie, is een versterking van de formele positie van de individuele deelnemer door het uitbreiden van de zorgplicht van de pensioenuitvoerder en het versterken van de formele positie van de Ombudsman Pensioenen. In dit jaarverslag wordt op het voorgaande nader ingegaan.

In 2017 zijn 514 klachten aan mij voorgelegd (404 zaken in 2016). De aard van de klachten week in 2017 niet wezenlijk af van die van voorgaande jaren en was wederom divers. Voor een uitsplitsing naar onderwerp verwijs ik u naar de bijlage van dit Jaarverslag.

Ik bedank u allen voor de prettige samenwerking in de afgelopen jaren dat ik Ombudsman Pensioenen ben geweest en moge ook mijn laatste Verslag nu een toegevoegde waarde hebben bij uw werkzaamheden.

*P.J.C. Keizer*

Den Haag, voorjaar 2018

# OVER DE OMBUDSMAN PENSIOENEN

De Ombudsman Pensioenen (hierna: ombudsman) is per 1 april 1995 ingesteld als onafhankelijke instelling die jaarlijks circa 500 klachten over de uitvoering van een pensioenreglement behandelt. Sinds 2015 brengt de ombudsman jaarlijks een verslag uit van zijn werkzaamheden, voorheen eens in de twee jaar.

Na de behandeling van een pensioenklacht binnen de klachtenprocedure van de pensioenuitvoerder zelf (interne procedure), komt de ombudsman als relatief laagdrempelig bemiddelaar in beeld. De ombudsman brengt hierbij geen klachtgeld in rekening. Bovendien is het zijn taak om te proberen pensioenklachten te voorkomen.

De ombudsman is geen belangenbehartiger of raadsman, maar een onafhankelijk bemiddelaar in klachten of geschillen. De ombudsman beziet eerst of de oorzaak van onvrede kan worden weggenomen door duidelijk uit te leggen wat er aan de hand is. Een pensioenregeling is immers vaak erg ingewikkeld en meestal worden in publieksvoorzichting alleen de hoofdlijnen belicht. Bij een blijvende klacht of een voortdurend geschil zal de ombudsman trachten via bemiddeling een redelijke en billijke oplossing te bereiken. De uitkomst van de bemiddeling kan niet anders zijn dan een van de mogelijkheden, zoals vermeld in het Reglement Ombudsman Pensioenen.

Als bemiddeling niet slaagt, kan de ombudsman een advies uitbrengen. Een dergelijk advies is weliswaar niet bindend, maar wordt in de regel wel gevolgd. Bovendien staat de weg naar de rechter dan nog open. Voor meer informatie over de rol en werkwijze van de ombudsman wordt verwezen naar het Reglement Ombudsman Pensioenen, zie de website [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl). Ook voor het overige is deze website een nuttige informatiebron.

Veel van de voorgelegde kwesties zijn in formele zin niet altijd aan te merken als een zaak die de uitvoering van een pensioenreglement betreft. Toch kan de ombudsman vanuit zijn onafhankelijke positie in een aantal gevallen, door het geven van tekst en uitleg of het toelichten/becommentariëren van een standpunt van een pensioenuitvoerder, die klager én de pensioenuitvoerder van dienst zijn. Onnodige correspondentie tussen klager en

# CIJFERS

pensioenuitvoerder is vaak te voorkomen dankzij de uitleg van de ombudsman. Voor een belangrijk deel vindt ook uitleg op een eerder moment plaats, namelijk tijdens een telefonisch contact tussen klager en het secretariaat van de ombudsman.

Uit het voorgaande volgt dat de ombudsman een relatief informele en laagdrempelige bemiddelaar is. Hij richt zich, overeenkomstig het Reglement Ombudsman Pensioenen, op mogelijke oplossingen voor een concreet probleem. De ombudsman stelt geen 'schadebedrag' vast, komt niet tot een 'veroordeling' van een pensioenuitvoerder en doet geen uitspraak ten behoeve van een eventueel door klager te starten procedure bij de (burgerlijke) rechter. Dit alles past niet in de functie van bemiddelaar.



In 2017 werden 514 zaken in behandeling genomen. Aan het einde van de verslagperiode (31 december 2017) waren nog 84 zaken in behandeling, waarvan 22 uit 2016.

Sinds de start van de ombudsman in 1995 werd het volgende aantal zaken aan hem voorgelegd:

Jaar	Aantal zaken	Jaar	Aantal zaken
1995 (9 maanden)	430	2007	662
1996	460	2008	738
1997	497	2009	750
1998	473	2010	655
1999	620	2011	636
2000	560	2012	577
2001	550	2013	616
2002	595	2014	501
2003	552	2015	532
2004	642	2016	404
2005	616	2017	514
2006	725		

De gemiddelde doorlooptijd bedroeg 24 werkdagen (23 in 2016).

Circa 15 procent van de behandelde zaken werd ten gunste van klager opgelost.

Dit percentage is door de jaren heen stabiel (18 procent in 2016).

In 2017 werd de website ([www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)) 29.195 keer geraadpleegd.

**A**fgelopen jaar heeft de ombudsman één Formeel Advies, zoals bedoeld in artikel 3.6 van het Reglement op de taak en de werkwijze van de Ombudsman Pensioenen, aan een pensioenuitvoerder uitgebracht.

Uit het Jaarverslag 2016 (zie pagina 8):  
*“Rentebijdringen na de pensioendatum*

Ongeveer 5.000 inwoners van Nederland hebben op grond van hun levensbeschouwing principiële bezwaren tegen verzekeringen. De Nederlandse wetgever houdt daar rekening mee en kan vrijstelling verlenen voor verplichte verzekeringen. De groep die het betreft, staat bekend als erkend gemoedsbezwaard. Erkende gemoedsbezwaarden kunnen vrijgesteld worden van betaling van pensioenpremies en betalen dan vervangende spaarbijdragen voor hun pensioen<sup>3</sup>. Die bijdragen worden gestort op een speciale, rentedragende spaarrekening. Na het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd wordt dit in termijnen gedurende minimaal 15 en maximaal 25 jaar uitgekeerd aan de pensioengerechtigde.

*De heer D. is zo'n gemoedsbezwaarde. Als werknemer werd er jaarlijks een bedrag op zijn spaarrekening bijgeschreven. Tevens werd er per 1 januari van ieder jaar rente bijgeschreven. Het ging feitelijk niet om rente, maar om rendement, want het vijfjaarlijkse gemiddelde rendement werd gehanteerd als percentage voor de rentebijdriving. Hiermee kan een bijdriving ook negatief zijn (afschrijving). Na pensionering zou de rekening in vijftien jaar worden uitgekeerd. Na zijn pensionering in 2014 merkte de heer D. dat er per 1 januari 2015 geen rente meer werd bijgeschreven. De pensioenuitvoerder liet de heer D. weten dat een rentebijdriving na de pensioendatum niet was toegestaan op grond van de Wet Loonbelasting (Wet LB). Een door de vakbond geraadpleegde fiscalist was het hier niet mee eens, maar het fonds bleef onverbiddelijk. Namens de heer D. richtte de vakbond zich met het geschil tot mij.*

Ook de ombudsman kreeg de pensioenuitvoerder niet op andere gedachten. De ombudsman besloot de Belastingdienst te benaderen met de vraag of een rentebijdriving na de pensioendatum in strijd is met de Wet LB. De Belastingdienst liet eind december weten geen enkel bezwaar te zien in een rendementbijdriving na de pensioendatum. Een “gewoon” pensioen kan na pensionering ook in hoogte variëren door toeslagverlening. In het Verslag 2017 zal nader worden bericht over het verloop van deze kwestie.”

Eind januari 2017 liet de pensioenuitvoerder mij weten (en ik citeer) dat “het altijd de bedoeling was geweest om tijdens de uitkeringsfase geen rentebijdriving meer te laten plaatsvinden”. Met trots liet de pensioenuitvoerder zien dat het reglement op dit punt per 1 januari 2017 was aangepast. Begin februari 2017 bracht ik een Formeel Advies uit, omdat ik het niet redelijk vond en vind dat er vanaf de pensioendatum geen rente meer wordt bijgeschreven en dit voordeel naar de uitvoerder gaat en niet naar de gepensioneerde. De gepensioneerde kon niet op de hoogte zijn van de bedoeling van het fonds om geen rente meer na de pensioendatum te vergoeden. Hij was immers niet betrokken geweest bij de totstandkoming van de bepaling. Bovendien is het uitsluiten van rentevergoeding voor gemoedsbezwaarden mogelijk in strijd met de gelijke rechten van de mens. Hierop besloot de pensioenuitvoerder ‘uit coulance’ voor alle gemoedsbezwaarden die op 1 januari 2017 reeds met pensioen waren rente te gaan bijdriven na de pensioendatum. Ik betreur het dat de pensioenuitvoerder de gemoedsbezwaarden die na deze datum met pensioen zijn gegaan en zij die nog met pensioen zullen gaan zo tekortdoet. Dit heb ik pensioenuitvoerder ook laten weten.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSMAN PENSIOENEN INZAKE PREMIEVRIJE VOORTZETTING BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID

In vervolg op de Aanbeveling van de Ombudsman Pensioenen uit het Jaarverslag 2015 (zie pag 4-5, [link pdf bestand](#)): “Meer coulance bij toekenning premievrije voortzetting wegens

<sup>3</sup> Artikel 9.6 lid 6 van de Aanwijzing pensioenvervangende regelingen voor gemoedsbezwaarden, besluit van 6 november 2015 nr. BLKB2015/830M

arbeidsongeschiktheid en in ieder geval toekenning vanaf 1 januari 2011<sup>4</sup>”. Vervolgens wordt besproken wat de pensioenkoopels met deze aanbeveling hebben gedaan.

Bij de uitreiking van het Jaarverslag 2015 verzocht de ombudsman beide pensioenkoopels om met hun leden in overleg te gaan en bij voorkeur met een gezamenlijke reactie op de aanbeveling te komen.

Tot genoegen van de ombudsman schreef het Verbond van Verzekeraars echter in zijn brief van 19 oktober 2017: *“Naar aanleiding daarvan zijn wij in overleg getreden met onze leden om te bezien hoe uw aanbeveling vanuit deelnemersbelang het beste kan worden opgevolgd. Middels deze brief informeren wij u over de gekozen aanpak. ....Pensioenuitvoerders en het UWV hebben sinds 2009 veel inspanningen geleverd om een goede gegevensuitwisseling tot stand te brengen. Dat is uiteindelijk gelukt medio 2013, al verschildt het exacte moment per pensioenuitvoerder. Deelnemers die vanaf dat moment arbeidsongeschikt zijn geworden zijn in beeld bij pensioenuitvoerders en daarmee is er een toekomstbestendige oplossing. Aandachtspunt is nog wel de arbeidsongeschikte deelnemers die tussen 2009 en medio 2013 arbeidsongeschikt zijn geworden. Zij dreigen tussen wal en schip te raken.*”

*Vanuit deelnemersbelang en de maatschappelijke rol die de verzekeringssector heeft, vinden het Verbond en zijn leden het van belang dat pensioenuitvoerders zich inspannen om de betreffende deelnemers tegemoet te komen. Het Verbond heeft daarom haar leden opgeroepen om, op basis van artikel 37 van de Pensioenwet, met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2009 actief te inventariseren of er arbeidsongeschikte deelnemers zijn die geen arbeidsongeschiktheidspensioen en/of premievrije voortzetting hebben ontvangen en dit alsnog toe te kennen. Ook indien de arbeidsongeschiktheid destijds niet is gemeld bij de pensioenuitvoerder, terwijl deze melding als voorwaarde voor eventuele toekenning in de reglementen en voorwaarden was opgenomen. Daarnaast hebben we onze leden opgeroepen om dit proactief en voortvarend op te pakken.”*

Van een geheel andere, naar de mening van de ombudsman teleurstellende aard was de reactie van 5 oktober 2017 van de Pensioenfederatie:

<sup>4</sup> Aanvankelijk ging ik uit van 2009, later, zie Jaarverslag 2016, bleek dat de wijziging van art. 37 PW per 1 januari 2011 inwerking trad.

*“Vanaf 2011 moest het UWV deze gegevens (arbeidsongeschiktheid van deelnemers, P.J.C. Keizer) aanleveren, maar in de praktijk waren er in de jaren 2009 tot medio 2013 veel problemen met de levering van gegevens door het UWV aan de pensioenuitvoerders en waren de wel geleverde gegevens veelal niet bruikbaar. Vervolgens zijn er door pensioenuitvoerders en het UWV veel inspanningen geleverd om voornoemd proces te verbeteren. Dit heeft geleid dat er sinds 2014 voor de meeste pensioenuitvoerders sprake is van een bruikbare gegevenslevering door het UWV. Dat betekent dat de meeste pensioenuitvoerders de facto pas vanaf 2014 hadden kunnen weten of er sprake is van arbeidsongeschiktheid. Vanaf 2014 had een pensioenuitvoerder redelijkerwijs kunnen en moeten beschikken over de arbeidsongeschiktheidsgegevens. Dat laat echter onverlet dat indien individuele pensioenuitvoerders in redelijkheid geen beschikking over de arbeidsongeschiktheidsgegevens hebben, zij hier ook niet naar kunnen handelen en afhankelijk blijven van andere informatieprocessen. Daarnaast blijven pensioenuitvoerders uiteraard de mogelijkheid behouden om voor de beoordeling aanvullende noodzakelijke informatie op te vragen voor ze tot toekenning over kunnen gaan”.*

De Pensioenfederatie ziet dus vooral bezwaren in de uitvoering van de aanbeveling. Hiermee leggen de pensioenfondsen de gevolgen van een aanvankelijk gebrekkige gegevenslevering geheel bij het individu, terwijl dit juist gevolgen zijn die niet het individu maar juist het collectief goed kunnen dragen. Hiermee gaan voor sommigen nog eens maximaal vijf pensioenjaren verloren. De teleurstelling van de ombudsman zit in het feit dat de Pensioenfederatie niet gekozen heeft voor een krachtige oproep aan de leden om de aanbeveling van de ombudsman in het belang van de deelnemers integraal over te nemen, maar een oproep te doen voor de door de Pensioenfederatie geamendeerde aanbeveling. Dit in tegenstelling tot de reactie van het Verbond waarin juist het belang van deelnemer meer centraal staat.

## ONTWIKKELINGEN IN DE PENSOENSECTOR

Een deelnemer streeft naar “sociale zekerheid”, de zekerheid dat er na beëindiging van het arbeidsinkomen door arbeidsongeschiktheid of pensionering een vervangend inkomen is zodanig dat hij met enige planbare versobering zijn levensstijl kan voortzetten. De pensioenfondsen streven daarentegen naar (meer) rechtszekerheid voor het fonds (het



collectief). Er valt al langere tijd in de pensioensector een verschuiving te zien van de risico's inherent aan de pensioentoezegging. In die zin past de hiervoor besproken reactie van de Pensioenfederatie op de aanbeveling van de ombudsman bij de ontwikkelingen. Het gaat om een verschuiving van het:

- Premierisico van werkgever naar pensioenfonds;
- Beleggingsrisico van werkgever naar pensioenfonds (later naar deelnemer?);
- Langlevenrisico van pensioenfonds naar deelnemer.

Het proces van risicoverschuiving heeft ervoor gezorgd dat pensioenfondsen meer en betere informatie aan de deelnemers (UPO – Pensioenregister) geven. Er is hierbij gekozen voor een vorm van maximale rechtszekerheid voor het collectief, die ook zichtbaar is bij de communicatie rondom de aanvraag van het pensioen en de uiteindelijke toekenning ervan. Alle uitingen van het fonds zijn voorzien van een disclaimer/voorbehoud waardoor zij in formele zin niet bijdragen aan de “sociale zekerheid” van de individuele deelnemer. Aan de beoordeling of er in een geval dat een pensioenuitvoerder foute informatie verstrekt er sprake kan zijn van een gerechtvaardigd vertrouwen en een mate van kenbaarheid, wordt op deze manier niet toegekomen. Steeds sterker doen pensioenuitvoerders een beroep op hun haast, door rechtspraak bevestigd, onbeperkt recht om fouten te herstellen. Het recht op een pensioen kan uitsluitend uit de toepasselijke pensioenreglementen worden afgeleid en niet uit de door pensioenuitvoerders verstrekte informatie en stukken.

De toenemende juridisering valt ook te signaleren bij de behandeling van klachten. Een klacht wordt steeds vaker behandeld door een afdeling juridische zaken. De toetsingsmaatstaf wordt in toenemende mate gevormd door de rechtszekerheid voor het fonds (= het collectief) en in mindere mate door de “sociale zekerheid” van de deelnemer (= het individu). Het begrip zorgplicht is gedefinieerd en opgenomen in de Wet Financiële Dienstverlening. Deze wet is echter niet van toepassing op de pensioensector. Een beroep op de algemene zorgplicht jegens de eigen deelnemer kan volgens pensioenfondsen niet slagen omdat de zorgplicht niet in de pensioenwetgeving is opgenomen.

Samengevat: De hiervoor beschreven ontwikkelingen zijn gericht op het vergroten van de rechtszekerheid van het fonds en niet op de individuele rechten van de deelnemer.

De ombudsman is van oordeel dat deze ontwikkelingen er toe leiden dat de vanouds bestaande balans tussen het collectief en de individuele deelnemer ten onrechte in het nadeel van het individu uitslaat.

#### VERSTERKING VAN DE POSITIE VAN DE INDIVIDUELE DEELNEMER

De ombudsman ziet enkele mogelijkheden om de positie van de individuele deelnemer weer meer in balans te krijgen met die van de pensioenuitvoerder. Door de positie van de deelnemer te versterken, wordt ook het vertrouwen in de pensioensector versterkt.

Op de eerste plaats is het denkbaar dat iedere cruciale beslissing van een pensioenuitvoerder voor een deelnemer (of diens nabestaanden) geverifieerd zou moeten worden door toepassing van het vierogenprincipe. Een toekenning van een pensioen zou een toekenning van een onomkeerbaar recht moeten worden.

Verder zou de Pensioenfederatie aan zijn leden de oproep kunnen doen om de interne klachtenprocedure te verbeteren, bijvoorbeeld door een onafhankelijke Commissie van Beroep in te stellen of de drempel om een klacht in te dienen te verlagen. Het bestuur zou betrokken moeten zijn bij of in ieder geval op de hoogte moeten zijn van de behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie.

Verder pleit de ombudsman voor het terugdringen van de juridisering. Niet langer een standaardberoep op herstel van fouten van de pensioenuitvoerder, maar een reactie die toetsbaar is door de ombudsman op criteria van redelijkheid en billijkheid. Er zou minder een beroep op de formele vereisten uit het pensioenreglement gedaan moeten worden en meer een nadruk gelegd moeten worden op de materiële bepalingen. Ook een deelnemer heeft het recht op herstel van “foute” beslissingen. Er moeten consequenties verbonden worden aan individuele opgaven die achteraf niet juist blijken. De positie van de individuele deelnemer zou versterkt kunnen worden door in het reglement een bepaling op te nemen over hardheid en coulance. Hoewel het begrip zorgplicht niet specifiek voor pensioenfondsen

bij wet is ingevuld, zouden pensioenfondsen wel op basis van vrijwilligheid vorm kunnen geven aan de uitvoering van de zorgplicht jegens hun deelnemers.

De geloofwaardigheid van en het vertrouwen in pensioenfondsen kunnen worden vergroot door minder vaak disclaimers in brieven of overzichten op te nemen. Een deelnemer moet kunnen vertrouwen op herhaaldelijk door het fonds gedane mededelingen of opgaven.

Een bijdrage aan de versterking van de positie van de individuele deelnemer kan tot slot geleverd worden door de rol voor de Ombudsman Pensioenen te versterken. Dit kan worden bereikt door het opnieuw positioneren van de ombudsman en het hem ter beschikking staande instrumentarium, vast te leggen in een herzien reglement Ombudsman Pensioenen. De ombudsman dient op de eigen sector (voor en door de sector) gericht te zijn, laagdrempelig en oplossingsgericht. De ombudsman zou een bemiddelaar moeten blijven, niet-bindend moeten adviseren en steeds handelen vanuit het toetsingskader van redelijkheid en billijkheid. Van belang is dat een uitspraak van de ombudsman opgevolgd zou moeten worden, tenzij het fonds zwaarwegende redenen heeft om dit niet te doen. Het is het overwegen waard om de geheimhouding jegens een fonds op te heffen. De ombudsman moet vrij uitspraken en aanbevelingen kunnen doen. De ombudsman moet kunnen onderzoeken hoe een bepaalde zaak zich heeft afgespeeld. Te overwegen is om de ombudsman een bredere onderzoeksbevoegdheid te geven om zaken, al dan niet naar aanleiding van een individuele klacht, nader te onderzoeken. Dit kan in relatie tot de betrokken pensioenuitvoerder of breder in de bedrijfstak. De bevindingen van de ombudsman kunnen de positie van de individuele deelnemer versterken, maar ook ten goede komen aan de gehele bedrijfstak ('best practice').

In december 2017 en in januari 2018 heeft de ombudsman zijn visie over de hiervoor genoemde ontwikkelingen in de pensioensector met de Pensioenfederatie gedeeld. Ombudsman en Pensioenfederatie zijn met elkaar in gesprek gegaan over de rol en taak van de ombudsman in een sterk juridiserende samenleving. De Pensioenfederatie heeft naar aanleiding hiervan, na overleg met het Verbond van Verzekeraars, een onderzoek gestart onder diens leden en andere stakeholders van de ombudsman. De ombudsman is in afwachting van de uitkomst (aanbevelingen) van dit onderzoek. Hij juicht het op voorhand

toe dat de pensioensector hiermee de mogelijkheden voor een versterking van de positie van de ombudsman verkent en overweegt.

#### AANBEVELING: PROBLEMEN BIJ DE COMMUNICATIE OVER HET PARTNERPENSIOEN EN HET BIJZONDER PARTNERPENSIOEN

De afgelopen decennia lieten een stijging van het aantal scheidingen zien. Naar verwachting zal het aantal scheidingen alleen nog maar verder toenemen, mede met het oog op de toename van het aantal stellen dat niet getrouwd is of geregistreerde partners zijn en op grond van de Pensioenwet ook te maken kan krijgen met de afsplitsing van een bijzonder partnerpensioen.

Op grond van artikel 57 van de Pensioenwet verkrijgt de gewezen partner van de (gewezen) deelnemer of gepensioneerde een zelfstandige aanspraak op een partnerpensioen, het zogeheten bijzonder partnerpensioen (BPP). Het BPP wordt afgesplitst van de pensioenregeling van de partner die het pensioen heeft opgebouwd. Op grond van artikel 41 en 42 dienen de pensioenuitvoerders gewezen partners na de scheiding een opgave van het BPP te verstrekken en dit vervolgens ten minste een keer in de vijf jaar te herhalen.

De eerste generatie die 'massaal' is gaan scheiden, bereikt nu de pensioenleeftijd. Een deel van deze problemen, zie hierna probleem 3, is te ondervangen door communicatie. Het is op dat gebied dat de ombudsman met een aanbeveling komt.

In de praktijk komt de ombudsman de volgende problemen rondom het bijzonder partnerpensioen met enige regelmaat tegen.

Probleem 1:

Het BPP is niet geregeld in de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding (Wvps), maar, zoals gezegd, in de Pensioenwet. Een uitsluiting van de werking van de Wvps in het echtscheidingsconvenant of in de huwelijkse voorwaarden om zo ook afstand van het

BPP te doen, volstaat niet. Hiermee wordt het BPP niet uitgesloten. Er is een expliciete afstandsverklaring vereist voor het BPP.

### Probleem 2:

Bij een waardeoverdracht wordt abusievelijk ook het BPP overgedragen aan een nieuwe pensioenuitvoerder.

Jaren later, na het overlijden van de (gewezen) deelnemer of gepensioneerde, blijkt het BPP 'onvindbaar'. De 'oude' pensioenuitvoerder van de overledene heeft in het ergste geval het dossier circa 7-10 jaar na de waardeoverdracht vernietigd en de 'nieuwe' pensioenuitvoerder is niet op de hoogte van het feit dat er aanspraken zijn op een BPP van de ex-partner(s) van de overledene.

### Probleem 3:

Uit de (uniforme) pensioenoverzichten kan niet altijd worden afgeleid of er sprake is van één of meerdere aanspraken op een BPP, laat staan hoe hoog deze aanspraak (of aanspraken) is (zijn). Hierdoor ontstaat het gevaar dat de (gewezen) deelnemer of gepensioneerde zich rijk rekent als het gaat om het nabestaandenpensioen voor zijn huidige partner. Herhaaldelijk ontstaan er na het overlijden van de (gewezen) deelnemer of gepensioneerde financiële problemen bij de nabestaande, de laatste partner van de overledene. De communicatie richting betrokkenen kan op dit gebied waarschijnlijk op een relatief eenvoudige manier worden verbeterd. De ombudsman komt daarom met de volgende aanbeveling.

### Aanbeveling:

De ombudsman pleit voor een vermelding (in concrete bedragen) van aanspraken op een BPP in de periodiek te verstrekken pensioenoverzichten. Uiteraard moet de hoogte van de aanspraak op een BPP exact aansluiten bij het overzicht dat de ex-partner periodiek ontvangt op grond van artikel 42 van de Pensioenwet (minimaal 1x in de 5 jaar). Verder moet in het periodieke overzicht voor de (gewezen) deelnemer of gepensioneerde worden vermeld hoe hoog het partnerpensioen voor de huidige partner is.

## A. OPMERKELIJKE ONTWIKKELINGEN

### VERDERE VERHOOGING VAN DE PENSIOENLEEFTIJD, ONGEWIJZIGDE AOW-GERECHTIGDE LEEFTIJD

Met ingang van 1 januari 2018 hanteren de meeste pensioenregelingen een richtleeftijd van 68 jaar. Op 3 november 2017 maakte de overheid bekend de AOW-gerechtigde leeftijd in 2023 ongewijzigd te laten op 67 jaar en 3 maanden.

### WIJZIGING AFKOOP KLEIN PENSIOEN<sup>3</sup>

De artikelen 65 t/m 68 van de Pensioenwet staan pensioenuitvoerders toe om pensioenen, die per jaar niet meer (zouden) bedragen dan € 467,89 (grens 2017) ongevraagd af te kopen. Het betreft een eenzijdig recht van pensioenuitvoerders. Dit betekent dat gewezen deelnemers weliswaar om afkoop van een relatief klein pensioen kunnen vragen, maar dit niet kunnen afdwingen.

Het recht van pensioenuitvoerders om een klein pensioen af te kopen, komt te vervallen. Pensioenuitvoerders krijgen het recht om zonder tussenkomst van de gewezen deelnemer kleine pensioenen over te dragen naar de nieuwe pensioenuitvoerder waar de deelnemer actief opbouwt. Het gaat om nieuwe kleine pensioenen, maar pensioenuitvoerders mogen op vrijwillige basis ook de reeds bestaande kleine pensioenen overdragen. Hiermee wil men de administratieve lasten van kleine pensioenaanspraken bij de pensioenuitvoerders verminderen. Tevens beoogt men hiermee de pensioenvoorziening te verbeteren voor hen, die vanwege kortdurende dienstverbanden steeds weer geconfronteerd worden met de afkoop van hun kleine pensioen. Het Pensioenregister krijgt de taak om te checken of een gewezen deelnemer bij een nieuwe pensioenuitvoerder opbouwt en zo ja, welke uitvoerder dit is.

Per 1 januari 2019 zullen bestaande en nieuwe aanspraken op een levenslang ouderdompensioen die minder dan € 2 bruto per jaar bedragen, komen te vervallen. Vooral pensioenuitvoerders in sectoren met veel kortlopende contracten maken buitenproportioneel veel kosten voor het administreren van zulke kleine pensioenaanspraken.

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2017/18, 34 765)



## CODE PENSIOENFONDSEN

Per 1 januari 2017 is de Code Pensioenfondsen gewijzigd, waardoor het instituut Ombudsman Pensioenen een verankering kreeg in de Pensioenwet. Code 41 luidt sindsdien: “Het bestuur zorgt voor een adequate klachten- en geschillenprocedure die voor belanghebbenden eenvoudig toegankelijk is. In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de afhandeling van klachten en de veranderingen in regelingen of processen die daaruit voortvloeien. Toelichting: Een adequate klachten- en geschillenprocedure behelst naast een interne procedure ook de mogelijkheid om het genomen besluit voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.”

In de loop van 2017 ontving de ombudsman een brief van een bedrijfstakpensioenfonds waarin werd meegedeeld dat het had besloten de eigen klachtencommissie met een bindend advies op te heffen om zo toegang tot de ombudsman mogelijk te maken. Uiteraard juicht de ombudsman dit besluit toe en ziet het besluit zelfs als de enige manier voor dit fonds om aan norm 41 te voldoen.

## B. OPMERKELIJKE KLACHTEN

### NIEUWE KLACHTREGELING

Een deelnemer van een beroepspensioenfonds ontdekte dat zij geen gebruik kon maken van bemiddeling door de ombudsman. Het fonds was van mening dat de eigen klachtenregeling, bestaande uit een arbitragecommissie die bindende uitspraken deed, volstond en dat er vanwege deze adequate en onafhankelijke geschillenregeling was besloten om de Ombudsman Pensioenen niet op te nemen in de klachten- en geschillenregeling.

Ik kon de pensioenuitvoerder overtuigen van het belang van de mogelijkheid tot bemiddeling door de onafhankelijke ombudsman ingeval van een klacht of geschil met een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde. Daarbij heb ik verwezen naar de Code Pensioenfondsen waarin wordt voorgeschreven om de (gewezen) deelnemer of gepensioneerde de toegang tot de ombudsman niet te ontzeggen door bijvoorbeeld een bindende uitspraak van een eigen geschillencommissie. Bijkomend voordeel voor de klager was dat deze geen klachtgeld van

300 euro hoefde te betalen.

*Vergeten pensioen? Wie wat bewaart, die heeft wat!*

De heer De H. was op zoek naar een in de jaren 60 van de vorige eeuw opgebouwd pensioen. De pensioenuitvoerder had (helaas) geen stukken meer uit die tijd en vroeg de heer De H. om ‘bewijsmateriaal’, zoals loonstroken, pensioenkaarten en arbeidsovereenkomsten. Nauwelijks een week later laat de heer De H. de ombudsman weten dat hij in zijn administratie op een stuk was gestuit waaruit bleek dat het pensioen bij het bereiken van de pensioenleeftijd al in 2001 was uitgekeerd in de vorm van een eenmalige afkoopsom. De heer De H. kon het zich 16 jaar later niet meer herinneren, hetgeen hem uiteraard niet kwalijk wordt genomen.

*Let op: U heeft een partnerpensioen op risicobasis!*

Toelichting: Met een partnerpensioen op risicobasis wordt niet bedoeld dat er met het pensioengeld beschikbaar voor een partnerpensioen risicovol, bijvoorbeeld in aandelen of opties, wordt belegd. Het gaat om een partnerpensioen dat verzekerd is zolang er sprake is van deelname aan een regeling. Zodra een einde komt aan de deelname, zoals meestal het geval is na beëindiging van een dienstverband, komt er ook ‘automatisch’ een einde aan de verzekering van het nabestaandenpensioen.

Mevrouw Van den H. was van mening dat zij na het overlijden van haar ex-echtgenoot recht had op een zogeheten bijzonder partnerpensioen, het nabestaandenpensioen ten behoeve van een ex-partner. Zij was in 2007 gescheiden. De ex-echtgenoot was in 2016 overleden. In dit geval was er sprake van een partnerpensioen op risicobasis dat al eind 1999 was komen te vervallen door beëindiging van het dienstverband. De ex-partner had op dat moment kunnen kiezen voor een uitruil van een deel van het ouderdompensioen naar een partnerpensioen, maar het was duidelijk dat hij hiervoor niet had gekozen. De ombudsman kon niet anders dan mevrouw Van den H. mededelen dat zij geen recht had op een bijzonder partnerpensioen.

Ook aan mevrouw V. werd geen partnerpensioen toegekend. Hoewel de pensioenuitvoerder niet meer over alle relevante stukken bleek te beschikken, kon hij toch aan de hand van enkele wel bewaarde en inmiddels gedigitaliseerde documenten aannemelijk maken dat

het pensioen van de echtgenoot van mevrouw V. in 1997 in verband met emigratie was afgekocht.<sup>4</sup> De pensioenuitvoerder gaf verder aan alle belangrijke documenten vandaag de dag digitaal te bewaren, iets wat de ombudsman meermalen in zijn Jaarverslagen bepleit heeft.

In de zaak die mevrouw Van W. aan de ombudsman had voorgelegd bleken twee pensioenuitvoerders niet aan te kunnen tonen dat haar pensioenaanspraken betrokken waren bij een collectieve waardeoverdracht van de ene naar de andere pensioenuitvoerder. In het pensioenregister stond het pensioen niet vermeld en inmiddels had mevrouw de pensioendatum bereikt. Uiteindelijk besloot de 'oude' pensioenuitvoerder van mevrouw Van W. om haar niet de dupe te laten worden van een eventueel 'dispuut' tussen beide pensioenuitvoerders en haar alsnog het ouderdomspensioen toe te kennen. De ombudsman ziet dit als de enige juiste oplossing voor een dergelijk geschil.

#### *Het gaat te goed.....*

De heer U. vond dat de indexering (toeslagverlening) van zijn pensioen achterbleef bij voorgaande jaren, terwijl de beleggingsresultaten over 2016 juist zo mooi waren geweest. Per 1 januari 2015 waren de pensioenen zelfs met acht procent verhoogd. Nu had de heer U. het gevoel dat de pensioenuitvoerder gelden achterhiel.

De pensioenuitvoerder heeft aannemelijk gemaakt dat een hogere indexatie fiscaal niet is toegestaan. Het behaalde rendement zal echter wel in depot blijven en worden aangewend voor toeslagverlening in jaren waarin de beleggingsresultaten minder gunstig zijn.

#### *Te laat laten betalen...*

Zes gepensioneerden meldden zich bij de ombudsman met een kwestie waarbij zij na jaren te horen kregen dat de uitkering voor de toekomst zou worden verlaagd. De pensioenuitvoerder had de pensioenen over een reeks van jaren geïndexeerd, zonder de rekening hiervoor in te dienen bij de oud-werkgever. Hiertoe was een aanvullende afspraak gemaakt tussen

<sup>4</sup> Tot 2007 bestond de mogelijkheid om een relatief klein pensioen bij emigratie af te kopen; hiervoor gold zelfs het dubbele grensbedrag als bij afkoop op de pensioendatum.

werkgever en pensioenuitvoerder. De werkgever was niet bereid om alsnog maar één cent bij te betalen, laat staan 1/3-deel van de totale kosten.....

De ombudsman vond niet dat de gepensioneerden de dupe mochten worden van het jarenlang niet in rekening brengen van de kosten van indexatie. Aan de andere kant vond de ombudsman dat de pensioenuitvoerder, tezamen met de uitvoeringsorganisatie, de werkgever ruimschoots tegemoet was gekomen door 2/3-deel van de kosten van indexering kwijt te schelden. Op aandringen van de ombudsman zijn werkgever en pensioenuitvoerder in overleg getreden met elkaar om het deel dat voor rekening komt voor de werkgever geleidelijk bij de werkgever te innen.

### C. OVERIGE ZAKEN

Regelmatig ontvangt de ombudsman van werkgeverszijde zaken waarbij de verplichtstelling of de hoogte van de in rekening gebrachte premies ter discussie staat. Deze bezwaren van (ex-)werkgevers vallen niet binnen het werkkterrein van de ombudsman. Toch zal de ombudsman ook in deze zaken proberen het geschil langs de weg van bemiddeling op te lossen.

Ook moet de ombudsman zich – net als pensioenuitvoerders – buiten discussies houden tussen ex-echtgenoten over de verdeling of verrekening van pensioen. Een pensioenuitvoerder mag geen inlichtingen verstrekken over het pensioen van een ex-echtgenoot, nadat een periode van 24 maanden na inschrijving van de scheiding is verstreken, zonder dat een aanvraag voor een zelfstandig uitkeringsrecht (geen pensioenrecht) is ingediend bij de pensioenuitvoerder van de ex-echtgenoot. Uiteraard kan de pensioenuitvoerder na genoemde periode wel behulpzaam zijn bij het opstellen van een vereveningsberekening. Overigens mag de pensioenuitvoerder wel de kosten hiervan bij de beide ex-echtgenoten in rekening brengen.

Niet de Ombudsman Pensioenen, maar de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid, zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) behandelt klachten over financiële dienstverleners, financiële producten of instrumenten. Met Kifid is afgesproken dat het klachten over de pensioenpolis of over een pensioenadvies behandelt.

Ook bemiddelt de ombudsman niet in zaken die reeds aan de rechter zijn voorgelegd.

Onderwerpen	X	G	O	P	DNI	totaal
Aanspraak	20	26	80	33	26	185
Afkoop	0	2	4	3	6	15
Berekening	1	1	5	4	4	15
Berichtgeving	4	10	9	3	2	28
Bejegening	1	0	3	3	2	9
Heffingen en inhoudingen	0	2	9	3	3	17
Nabestaandenpensioen	10	6	25	6	14	61
Opbouw arbeidsongeschiktheid	12	1	24	16	14	67
Reparatie deeltijdpensioen	0	0	0	0	0	0
Samenloop andere inkomsten	0	0	3	2	3	8
Uitbetaling	3	5	4	3	3	18
Uitvoerder	2	0	2	0	3	7
(Verevening bij) scheiding	0	0	15	0	21	36
Waardeoverdracht	1	1	0	4	0	6
Waardevastheid	2	0	0	4	5	11
Verspreide onderwerpen	0	0	0	0	1	1
Overig	6	12	3	0	9	30
Totaal	62	66	186	84	116	514

- X: nog in behandeling  
 G: ten gunste van de deelnemer opgelost  
 O: niet ten gunste van de deelnemer opgelost  
 P: verwezen naar de eigen procedure van de pensioenuitvoerder  
 DNI: doorverwezen, informatie/uitleg gegeven, behandeling niet aangevangen of voortgezet

Betrokken PU	Bpf	336	Opf	58	Vz	89
(pensioenuitvoerder)	Overig	27	Ppi	-	Brpf	4

- Bpf = bedrijfstakpensioenfonds  
 Brpf = beroepspensioenfonds  
 Opf = ondernemingspensioenfonds  
 Vz = verzekeraar  
 Ppi = premiepensioeninstelling

# COLOFON

## OMBUDSMAN

Drs. P.J.C. Keizer

## SECRETARIS

Drs. P.P. Alvers CPC

## SECRETARIAAT

Mevrouw C.A.T. de Leede

## POSTADRES

Postbus 93560  
2509 AN Den Haag

## KANTOORADRES

Bezuidenhoutseweg 60 (SER-Gebouw)  
2594 AW Den Haag

070 3499 620

## WEBSITE

[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

## FOTOGRAFIE

Shutterstock

